Formation
DEMARCHE QUALITE :
MODE D'EMPLOI

« Accueil de nouveaux arrivants »

Pour attirer et retenir des habitants, la qualité de l'accueil et de l'accompagnement est essentielle et elle doit s'inscrire dans la durée.

Or, l'accueil ne s'improvise pas… il s'organise, se prépare, se partage. La grande diversité des contextes locaux, la multiplicité des opérateurs professionnels sur le territoire confèrent à cette fonction d'accueil une dimension complexe mais stratégique pour l'organisation territoriale et les projets de développement.

C'est dans cette logique qu'un référentiel d'engagement de service « accueil et accompagnement des nouveaux arrivants » a été élaboré par un groupe de travail représentatif des acteurs du territoire.

Cet outil de travail méthodologique est aujourd'hui opérationnel. Il doit vous permettre de mieux assurer le succès de vos actions.

Quels sont les principes d'une démarche qualité ? Comment la mettre en œuvre dans votre structure ? Quelles sont les exigences induites ? Comment piloter et améliorer le système d'organisation ?...

…Pour en savoir plus, inscrivez-vous

Une formation sera organisée avec les participants inscrits

Programme

Formation conçue et animée par l'organisme de formation CAP AFNOR, avec Christina DUFOUR

Sur deux journées (9h-17h)

Objectifs de la session

Comprendre les enjeux des engagements de service
Identifier les exigences du référentiel
Identifier les principales actions à mettre en place

Méthodologie pédagogique

La formation alterne apports méthodologiques et exercices d'application. Ces exercices s'appuieront sur des exemples cohérents avec les exigences du référentiel.

Contenu

Principes d'une démarche d'engagements de service

- La roue de DEMING : une clé de cohérence de la démarche
- La nécessité de "rendre tangible" le service rendu
- Les 3 niveaux de processus à maîtriser

Le référentiel d'engagement de service

- Les éléments communs à tout référentiel d'engagement de service
- Les éléments spécifiques du référentiel « accueil et accompagnement de nouveaux arrivants sur le territoire »

Déployer les engagements de service

- Organiser le pilotage de la démarche
- Identifier les processus nécessaires au respect des engagements de service
- Documenter les processus
- Déployer les dispositions adoptées

Piloter le système d'organisation

- Mettre en place les conditions de vérification, de surveillance et d'évaluation
  - les indicateurs
  - les audits
  - les enquêtes de satisfaction
  - le recensement et le traitement des réclamations….

Améliorer le système d'organisation

- Préparation et réalisation du bilan annuel
- La communication des résultats en interne et en externe

La certification des engagements de service

- Le plan de contrôle
- les modalités de déroulement

Dates et horaires

Cette formation se déroule sur 2 journées de 9h00 à 17h00 à l'Agence des territoires d'Auvergne ou sur un territoire selon l'origine des participants. Les dates pour 2014 seront prévues avec les personnes intéressées.

La formation est gratuite.

Formation
Mettre en œuvre le référentiel de service « Accueil et accompagnement de nouveaux arrivants sur le territoire »

Nom **…… Prénom ……**

Territoire **…… Fonction……**

Adresse **……..**

Téléphone**……E-mail……**

A envoyer à

Stéphanie Frobert

E-mail s.frobert@ardt-auvergne.fr

Tel 04 73 19 59 96